

# SALOTTO TELCO

2023



# SALOTTO **TELCO** 2023



**Francesca Boncompagni**

Head of Consulting and Pre-Sales  
Southern Europe  
Experian



**Frederic Dubout**

Senior Consultant, Fraud and Identity  
Experian



“

*La frode è un «atto intenzionale» di inganno attraverso la presentazione di «informazioni false o fuorvianti», che viene fatto per appropriarsi di un bene/servizio o ottenere un «vantaggio o un profitto» ...*

# Le nuove sfide

- La **crescita delle interazioni digitali** comporta una maggiore esposizione a rischi e frodi
- La pandemia ha accelerato la **crescita dei canali e delle operazioni digitali**
- Databreach e furto di dati sono fenomeni in crescita
- La **disponibilità di dati e di strumenti, sta cambiando il DNA dei frodatori**, oltre ad ampliare il terreno di gioco





Prevenzione frodi è la top priority per il **73%**  
degli intervistati

L'ultimo anno ha visto un aumento del **625%** in  
termini di **identità rubate** reperibili online

**Un consumatore su due** ha subito almeno un  
tentativo di furto di identità nell'ultimo trimestre



2022 anno peggiore per la cybersecurity

Misure di sicurezza onerose: 58% tasso di abbandono per richieste di finanziamento negli ultimi 12 mesi

Un cliente su tre non ripeterebbe l'esperienza di un processo di richiesta lento

42% Consumatori propenso a condividere cattiva esperienza

# Il 57% delle aziende ha riportato perdite più elevate negli ultimi 12 mesi. Una sfida prioritaria...

**Priorità per mercato nel contrasto alle frodi**

	 Energy, Utilities & Resources	 Retail & Consumer	 Financial Services	 Technology, Media & Telco	 Payment Services	 Industrial manufacture	 Government & Public Sector	 Health industries
1	Procurement fraud 45%	Customer fraud 37%	Customer fraud 44%	Cyber crime 50%	Customer fraud 41%	Cyber crime 32%	Cyber crime 36%	Cyber crime 40%
2	Supply chain fraud 29%	Asset appropriation 31%	Cyber crime 38%	Customer fraud 35%	Cyber crime 39%	Asset appropriation 28%	Asset appropriation 33%	Asset appropriation 30%
3	Asset appropriation 29%	Cyber crime 31%	Know Your Customer failure 31%	Procurement fraud 26%	Know Your Customer failure 25%	Accounting / financial fraud 31%	Customer fraud 28%	Customer fraud 27%

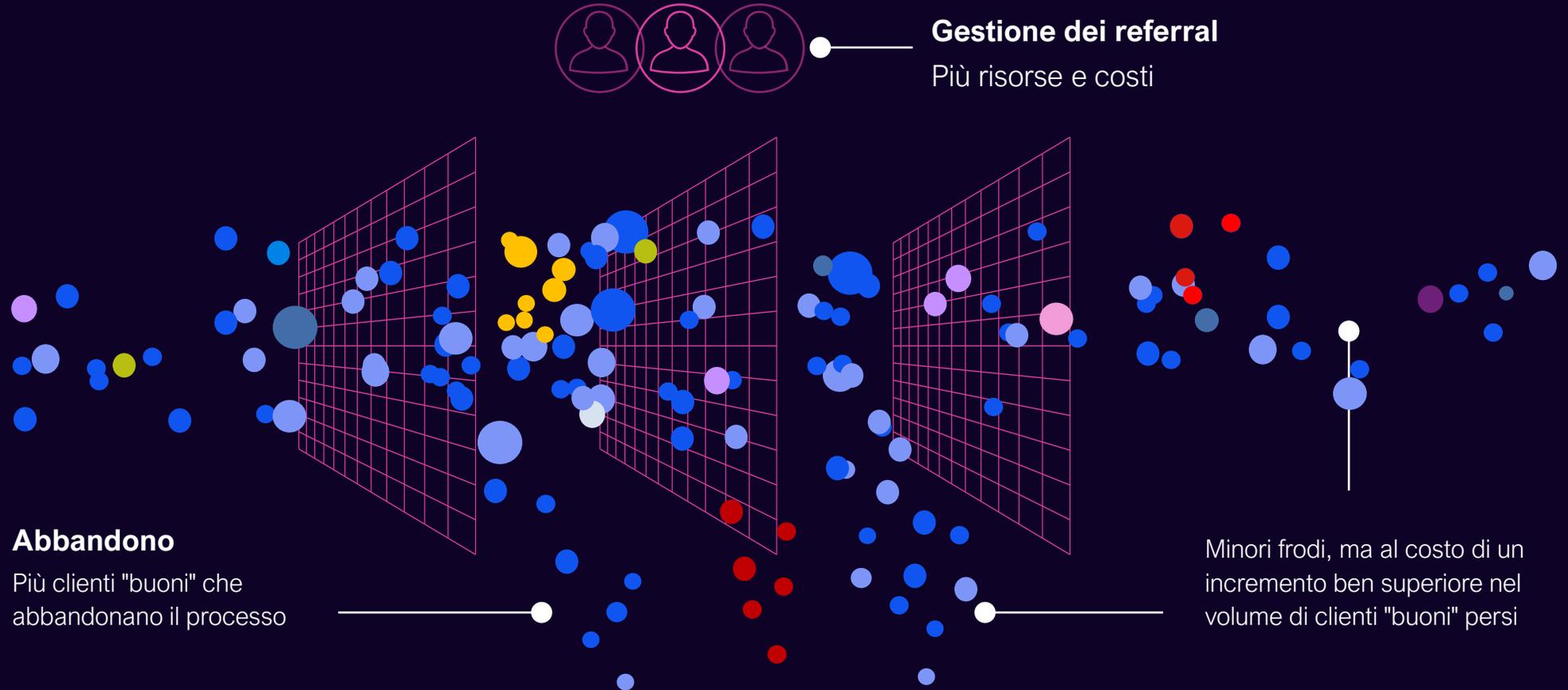


*Nell'affrontare schemi di frode emergenti non bisogna cadere nella «**trappola**» di **indirizzare quanto già noto**.*

*Occorre adottare un approccio più ampio che includa anche fenomeni che non si sono ancora manifestati*

# Incrementare le difese senza superare l'approccio «tradizionale» incide negativamente sull'esperienza cliente e sui costi operativi

Funnel di sottoscrizione / acquisto

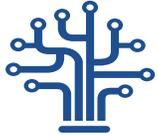




La tecnologia Experian  
gestisce la complessità del  
contrasto alle frodi grazie a  
nuove fonti dati ed advanced  
analytics

In modo che possiate realizzare in  
**sicurezza** ed **efficienza la customer  
experience** che i vostri Clienti  
chiedono

# Il nostro approccio



## TECNICAMENTE

- Modalità **SaaS**
- Accesso tramite una flessibile e **unica API**
- Disponibile su tutti i **canali**
- Processo **real time**
- Interfaccia **case manager** e investigativa

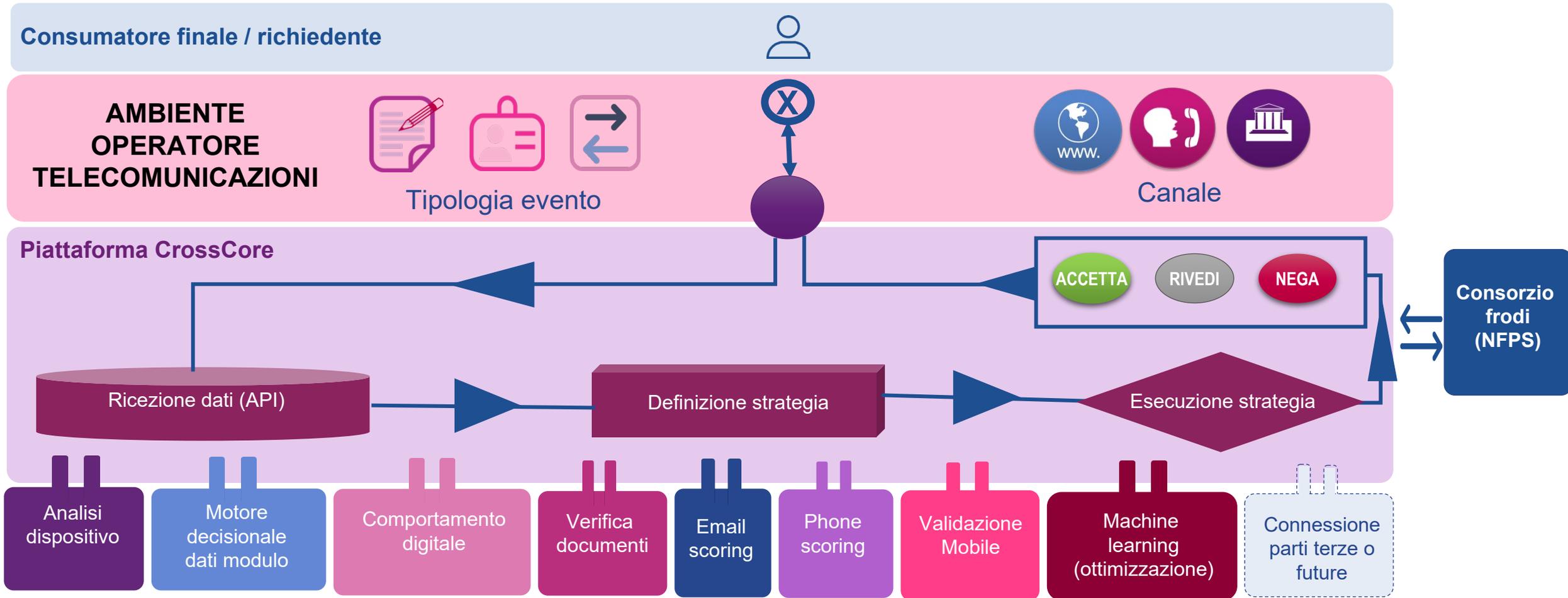


## FUNZIONALMENTE

- Profilazione **dispositivo (device)**
- Verifica **documenti (+KYC)**
- Analisi **comportamenti digitali**
- **Email** e /o **phone** scoring
- Specifici **set di regole e modelli**
- **Varietà** di tipologie di regole
  - Velocità
  - Incoerenza
  - Liste positive / negative
- Analisi dei **links**
- Ottimizzazione modello **Machine Learning**

# L'ecosistema Frodi di Experian: Crossscore, una piattaforma aperta

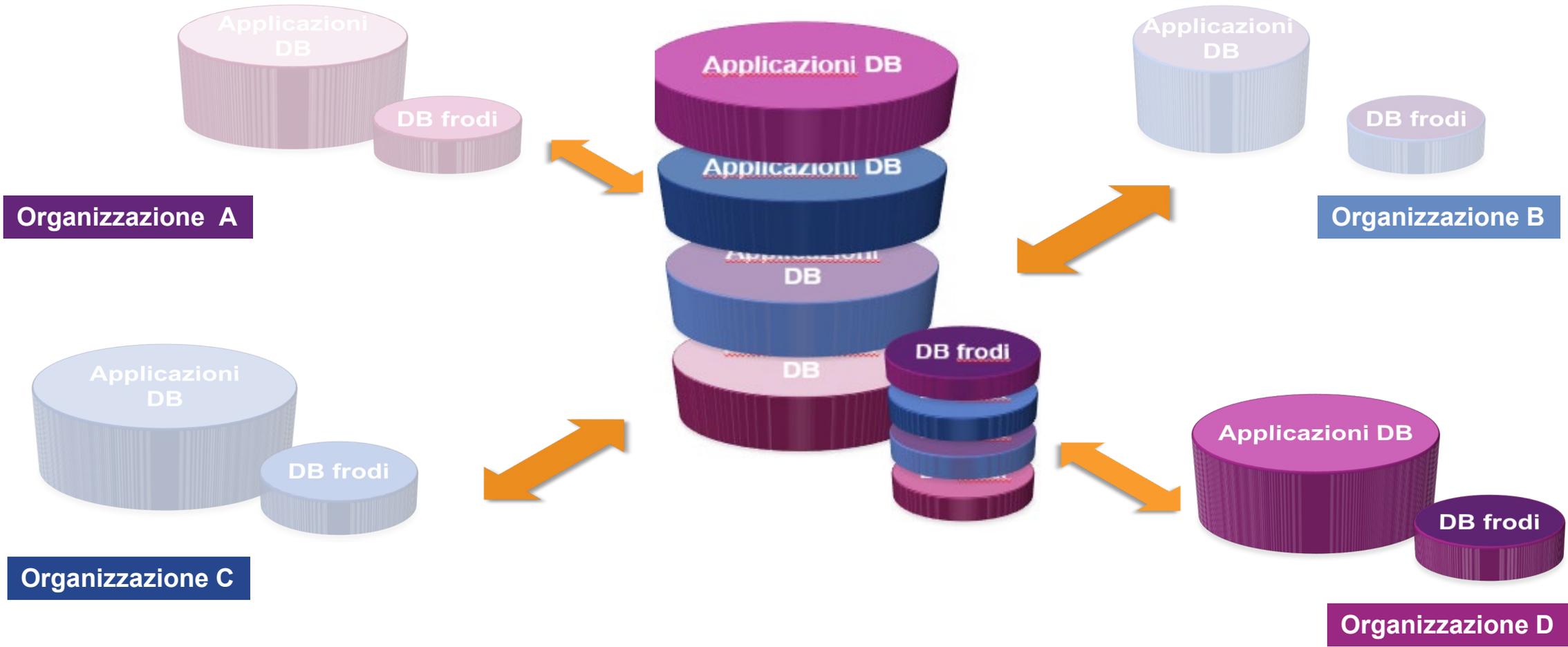
*"Ci facciamo carico della complessità"*



# CAPABILITY:

## Consorzi – Schema prevenzione frodi: Overview funzionale di NFPS

*“Liberare il potere di un approccio collaborativo”*



# TECNOLOGIA:

## Profilazione dispositivo

“Analisi approfondita e continua del dispositivo e del contesto di connessione”

1

Collezione dei dati forniti passivamente da un dispositivo connesso in una sessione web

2

Elaborazione di questi dati per creare un ID del dispositivo

3

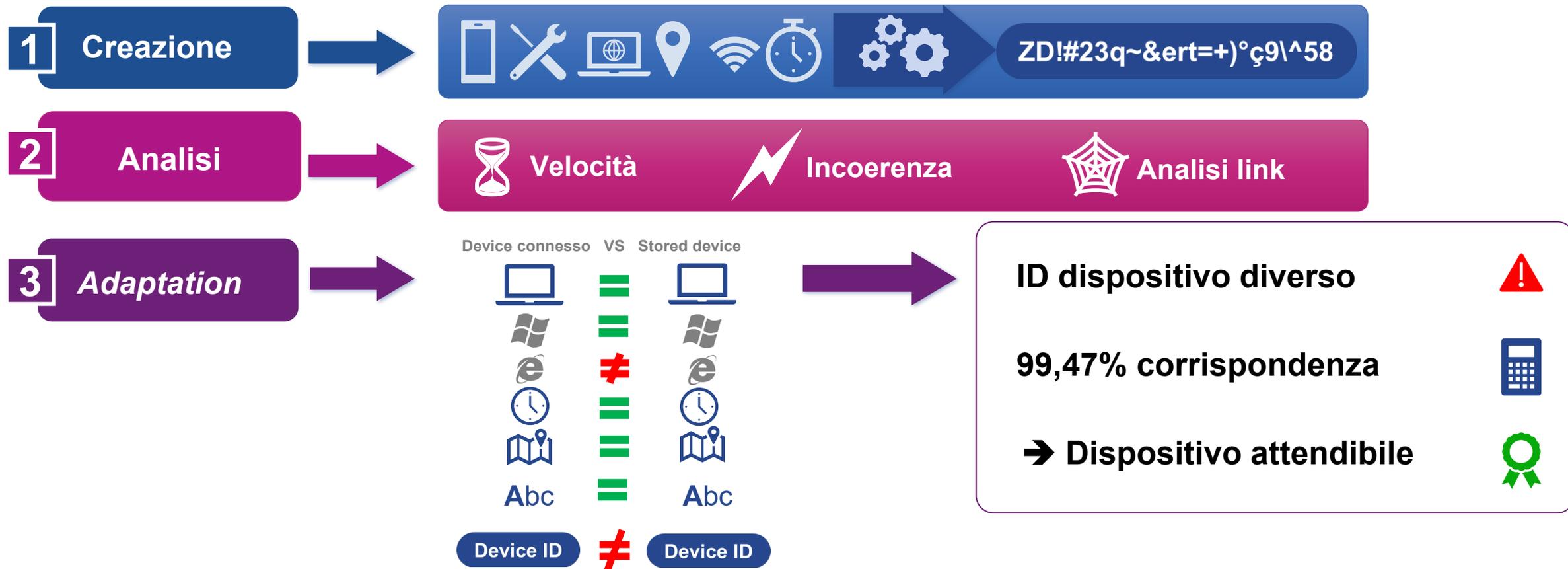
Analisi e utilizzo dell' ID tramite set di regole, in specifici processi di business

### Quali dati sono collezionati?

- Impostazioni lingua
- Tipologia device
- Risoluzione screen
- OS
- Versione browser
- ISP
- Fuso orario
- Nome plugin Acrobat
- Utente
- Indirizzo IP
- Sessione ID

....più di 160 variabili sono raccolte in in millesimi di secondi

# Schema di elaborazione dell'ID del dispositivo



+ Geolocalizzazione  
+ Rilevamento VPN/Proxy

# TECNOLOGIA

## Email scoring

Quando quell'indirizzo mail è apparso per la prima volta sul web?

Quando quell'indirizzo mail è stato utilizzato per l'ultima volta?

Consistenza indirizzo IP

Consistenza dell'utilizzo dell'indirizzo mail con gli account di social media

Noto per precedente utilizzo fraudolento

Costantemente associato allo stesso numero di telefono



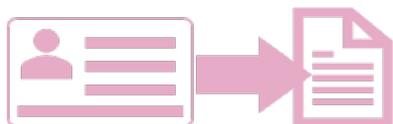
# Tecnologia

## Verifica dei documenti: le 3 principali capabilities

1

**Compilazione  
automatica del form**

Tramite OCR



2

**Autenticazione dell'ID**

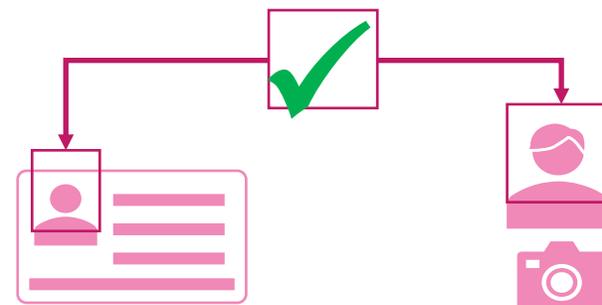
Check di coerenza dei dati  
forniti e dei dati MRZ



3

**Riconoscimento  
visivo**

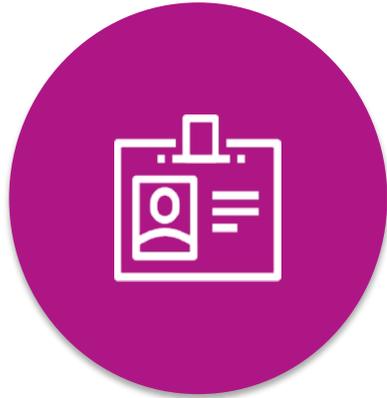
Tramite selfie  
+ liveness check



# TECNOLOGIA:

## Biometria comportamentale

*“Analisi comportamento e interazione frictionless”*



**Rilevazione di modelli  
di utilizzo fraudolento**



**Autenticazione  
dell'utente  
(behavior recognition)**



**Rilevazione delle  
connessioni macchina  
(malware/RAT, robots)**

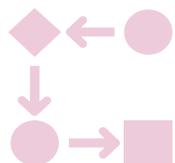
# Concetti tecnologici di base

Attributi comportamentali

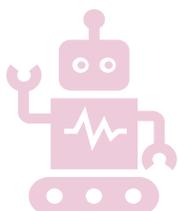
Caratteristiche cognitive

Modelli di interazione

Inclinazione del  
dispositivo



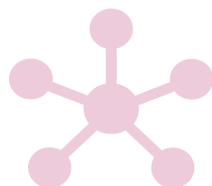
Velocità di battitura  
(Keystroke)



Destro / mancino



Dimensione  
della mano



Copia-Incolla vs typing



Mouse / tastiera  
di navigazione



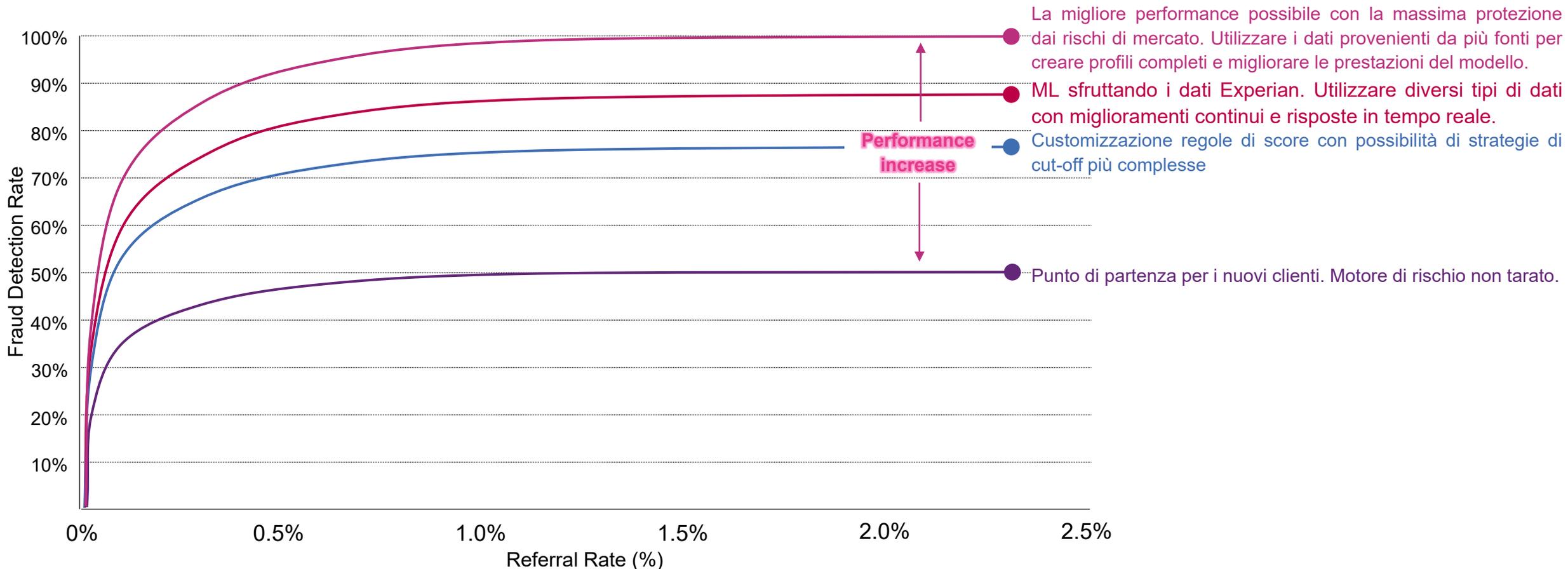
Modalità di typing



**TECNOLOGIA:**  
Machine learning



# ML: identificazione del giusto equilibrio controllando l'impatto della performance.



La migliore performance possibile con la massima protezione dai rischi di mercato. Utilizzare i dati provenienti da più fonti per creare profili completi e migliorare le prestazioni del modello.

ML sfruttando i dati Experian. Utilizzare diversi tipi di dati con miglioramenti continui e risposte in tempo reale.

Customizzazione regole di score con possibilità di strategie di cut-off più complesse

Punto di partenza per i nuovi clienti. Motore di rischio non tarato.

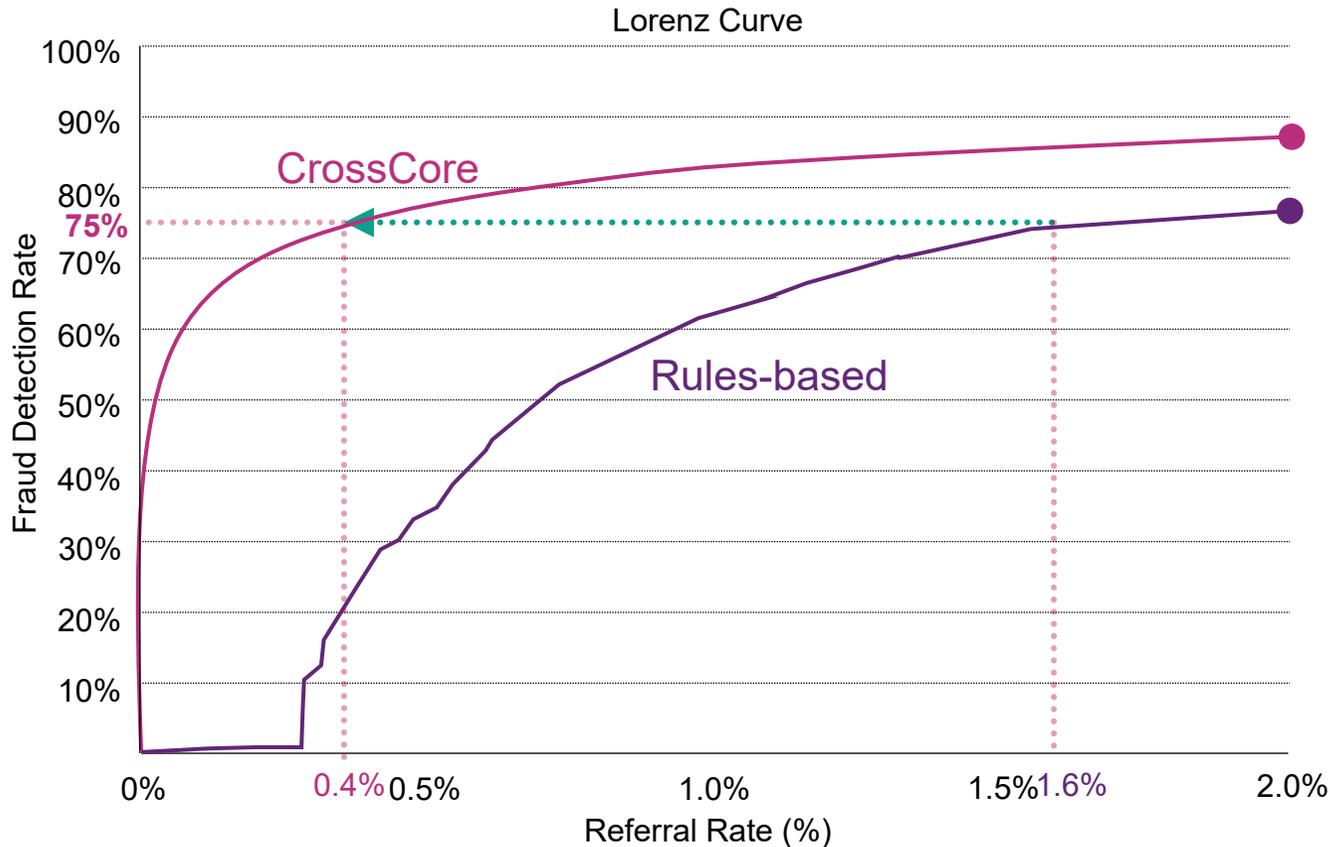
Strategia tradizionale rule-based

Regole / score customizzabili

ML con dati Experian

ML con dati Experian and Partner

# ML: confronto tra machine learning CrossCore e approccio tradizionale rule-based (1/3)



Utilizzando la nostra ottimizzazione del Machine Learning, un cliente Experian ha scoperto di poter mantenere lo stesso tasso di rilevamento delle frodi, ma di poter ridurre la sua percentuale di frodi (referral rate)

**del 74%**

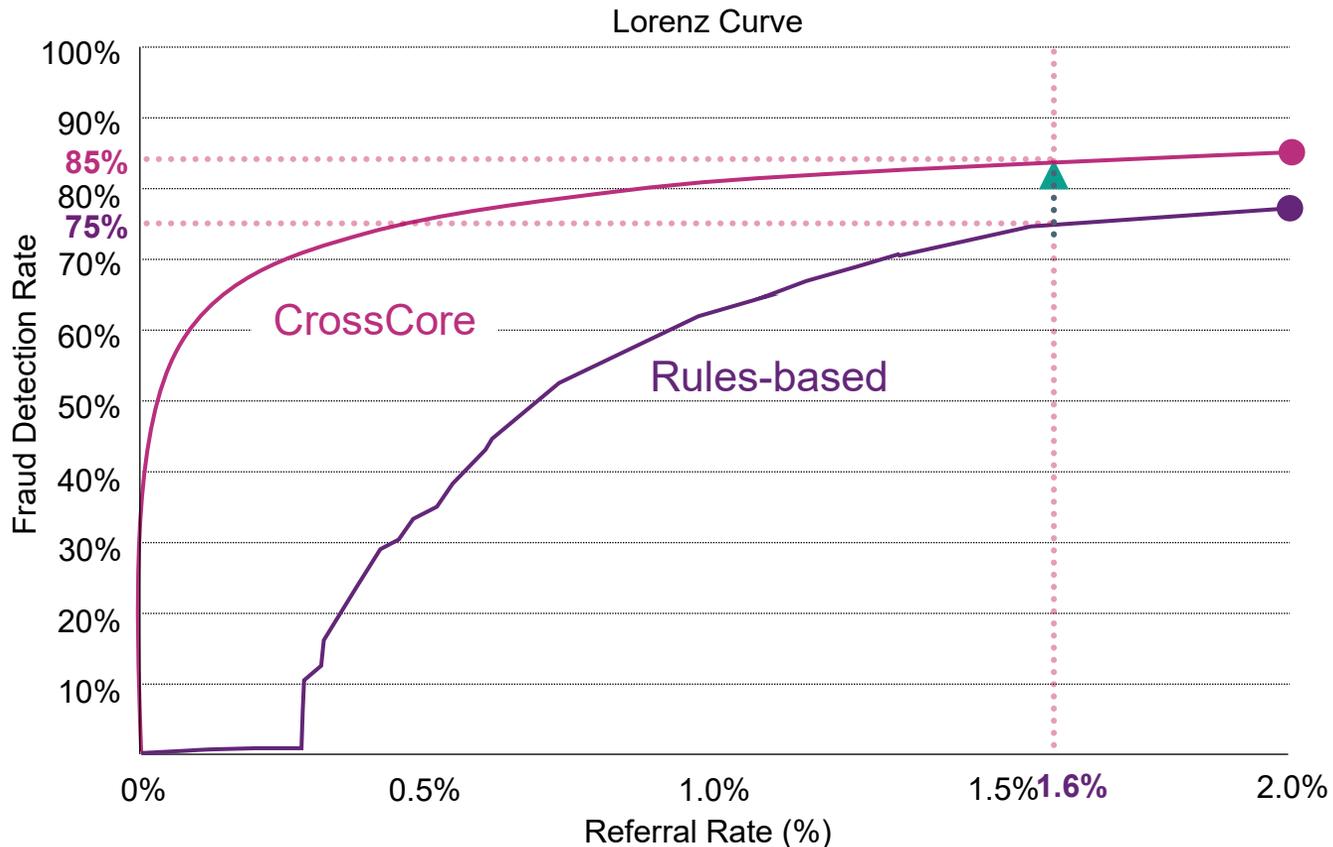
Questo si è tradotto in  
**\$270 milioni**  
di approvazione  
automatica per il cliente

Refferal rate minore,  
stessa rilevazione  
frodi

Maggiore rilevazione  
frodi, stesso referral  
rate

Equilibrio: referral rate  
minore, rilevazione  
frodi maggiore

# ML: confronto tra machine learning CrossCore e approccio tradizionale rule-based (2/3)



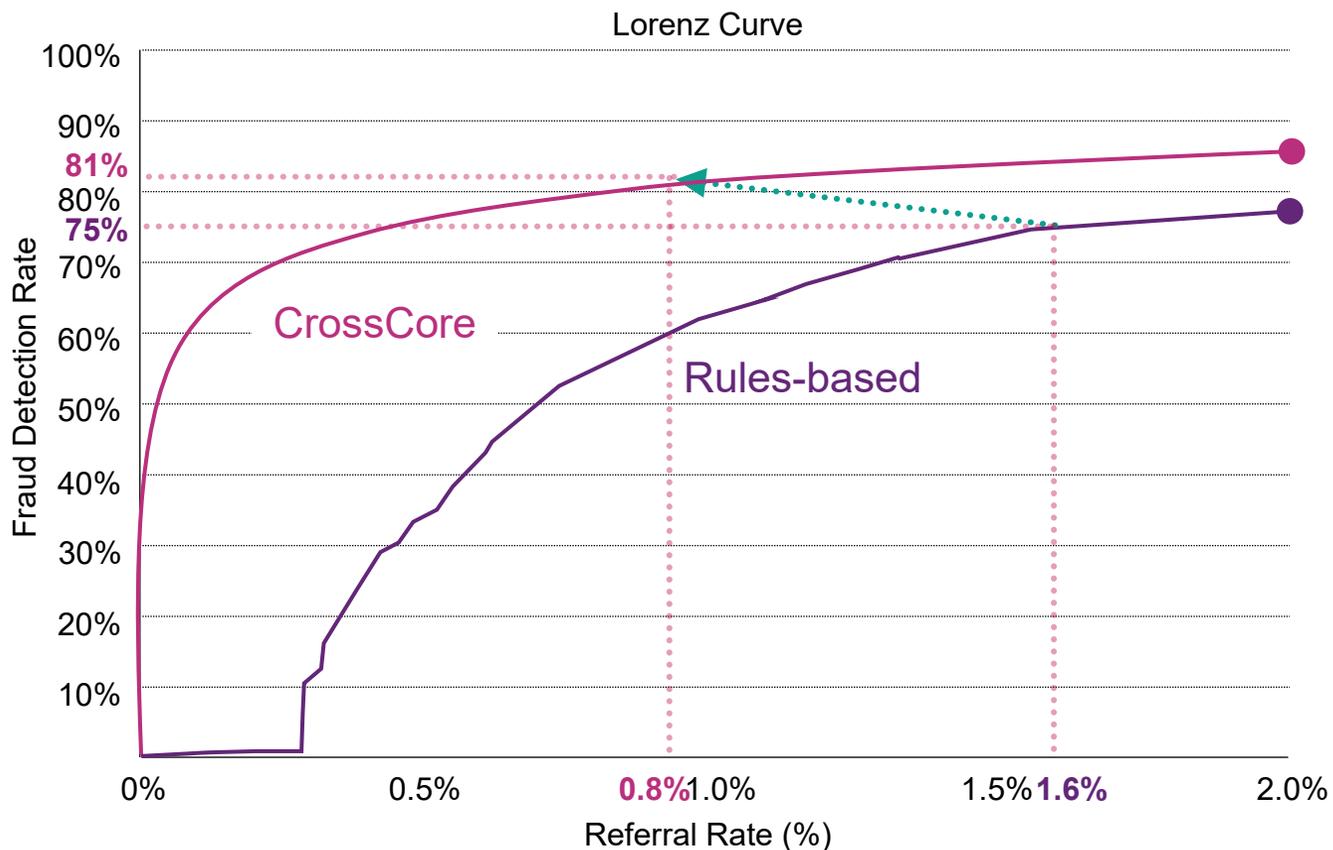
Il cliente avrebbe potuto scegliere di mantenere la stessa percentuale di frodi (*referral rate*), ma di aumentare il tasso di rilevamento delle frodi di circa il 10%, passando dal 75% all'85%

Refferal rate minore, stessa rilevazione frodi

Maggiore rilevazione frodi, stesso referral rate

Equilibrio: referral rate minore, rilevazione frodi maggiore

# ML: confronto tra machine learning CrossCore e approccio tradizionale rule-based (3/3)



In alternativa il cliente avrebbe potuto scegliere di identificare un **bilanciamento** in termini di **miglioramento delle performance sia in termini di tasso di rilevazione frodi che percentuale di frodi (referral rate)**.

In teoria questo consentirebbe di ridurre del 50% le revisioni manuali, aumentando contemporaneamente il tasso di rilevamento delle frodi del 6%, passando all'81%

Refferal rate minore, stessa rilevazione frodi

Maggiore rilevazione frodi, stesso referral rate

Equilibrio: referral rate minore, rilevazione frodi maggiore

# The journey to a best in class fraud prevention: the example of an operator from South Africa

Up to 2018

Legacy: rules engine

Referral rate: 22%

Residual fraud rate: 2,5%

 experian™ joins

End 2018

Crosscore with  
device profiling + email scoring

Referral rate: 11,5%

Residual fraud rate: 0,8%

Early 2022

Addition of Machine Learning

Referral rate: 6%

Residual fraud rate: 0,7%

Future

Considering behavioral biometrics

**Targets**

Referral rate: 5%

Residual fraud rate: 0,5%

# Valore aggiunto della suite prevenzione frodi: “Razionalizzare e ottimizzare i numeri su tutta la linea”

## Elementi prevenzione frodi

- Valutazione full identity
- Biometrica
- Accesso a consorzi
- Controlli di trasparenza
- Analisi dati arricchita
- Piattaforma frodi multi-canale
- Machine learning designed models

## Impatto KPI di frode

- Tasso di rilevazione 
- Tasso di frode 
- Perdita derivante da frodi 
- Tasso falsi positivi 
- Tasso accettazione 

## Impatto KPI di business

- Customer experience 
- Tasso conversione 
- Revenue 
- Tasso margine profitto 
- Costi operativi 

